

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES POS OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL
SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPA GARCÍA
GODOS – AYACUCHO, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

AUTORAS:

YOVANA LAURENTE CORONADO

YANINA QUISPE VERA

Callao – 2018

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dr. PABLO GODOFREDO ARELLANO UBILLUZ PRESIDENTE
- Lic. Esp. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO SECRETARIA
- Mg. GUIDO MERMA MOLINA VOCAL

ASESORA: MG. RUTH MARITZA PONCE LOYOLA

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 207

Fecha de Aprobación de tesis: 15/12/2018

Resolución del Consejo de Facultad 1506-2018-CF/FCS de fecha 05 de diciembre del 2018, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

A Dios por no haber soltado nunca mi mano, a mis padres por ser ejemplo de perseverancia; a los cuatro pilares que llenan de alegría mi vida, por ser el motivo y fuerza de ser mejor cada día: Marrul, Angie, Cristell y mi pequeño Angelito.

Yovana

A Dios por la vitalidad y perseverancia que me ha dado, a mi madre por su soporte incondicional y a mi hija que me da fuerzas para alcanzar con mis propósitos. Naturalmente, Dios mi Madre y mi hija son mi origen de mi vida profesional y toda la vida les estaré eternamente agradecida.

Yanina

AGRADECIMIENTO

Al Director, del Hospital Il Carlos Tuppia García Gogos Essalud, por autorizar que se realice la presente investigación.

A la Dra. Lindomira Castro Llaja, Dra. Pilar Moreno Obregón y Dra. Ruth Ponce docentes de esta prestigiosa Universidad, que con su conocimiento y ayuda constante, permitieron la culminación de la tesis.

A los pacientes que presentaron situaciones de apendicitis el cual fue motivo de investigación.

A los profesionales de salud que laboran en el servicio de cirugía, quienes nos apoyaron para la aplicación y culminación del presente trabajo.

ÍNDICE

	Pág. Nº
RESUMEN	05
ABSTRACT	06
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	07
1.1.- Identificación del problema	07
1.2.- Formulación del Problema	10
1.3.-Objetivos de la investigación	10
1.4.-Justificación	11
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1.- Antecedentes de estudio	14
2.2.- Marco conceptual	21
2.3.- Definiciones de términos básicos	32
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	34
3.1.- Definición de las variables	34
3.2.- Operacionalización de variables	35
3.3.- Hipótesis general e hipótesis específicas	37
IV. METODOLOGÍA	38
4.1.- Tipo de investigación	38
4.2.- Diseño de la investigación	38
4.3.- Población y muestra	38
4.4.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39

4.5.- Procesamiento estadístico y análisis de datos	40
V. RESULTADOS	41
VI. DISCUSIONES RESULTADOS	46
6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	46
6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares.	46
VII. CONCLUSIONES	49
VIII. RECOMENDACIONES	50
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	55
✓ Consentimiento informado	
✓ Instrumentos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 5. 1 Nivel de satisfacción y calidad de cuidados de enfermería de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018	41
Tabla 5.2 Calidad de Cuidados de enfermería de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018.	42
Tabla 5.3 Dimensiones de la Calidad de cuidados de enfermería	43
Tabla 5.4 Nivel de satisfacción de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018	44
Tabla 5.5 Nivel de satisfacción y sexo de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018.	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 5.1	41
Nivel de satisfacción y Calidad de cuidados de enfermería de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tupia García Godos - Ayacucho 2018.	
Gráfico 5.2	42
Calidad de Cuidados de enfermería de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tupia García Godos - Ayacucho 2018.	
Gráfico 5.3	44
Nivel de satisfacción de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tupia García Godos - Ayacucho 2018	
Gráfico 5.4	45
Nivel de satisfacción y sexo de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tupia García Godos - Ayacucho 2018.	

RESUMEN

CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES POST OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPIA GARCÍA GODOS - AYACUCHO 2018.

El estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post- operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos – Ayacucho 2018, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo constituida por 154 pacientes, la muestra por 60 pacientes, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario y la técnica la encuesta al paciente, así como la hoja de observación para medir la calidad de cuidados de enfermería. Obteniendo como resultado que la calidad de cuidados de Enfermería son eficientes 78.3%, mientras que el nivel de satisfacción percibida por los usuarios es completa en un 75%.

Palabras Claves: Calidad de Cuidado de enfermería, Satisfacción

ABSTRACT

QUALITY OF NURSING CARE AND THE LEVEL OF SATISFACTION IN POST-OPERATED PATIENTS OF ACUTE APPENDICITIS IN THE CARLOS TUPPIA GARCÍA GODOS - AYACUCHO 2018 SURGERY SERVICE HOSPITAL II.

The objective of the study was to determine the quality of nursing care and the level of satisfaction in post-operative patients with acute appendicitis in the Hospital Carlos Tuppia García Godos Hospital II - 2018 surgery, the type of study was descriptive, cross-sectional correlational , the population was constituted by 154 patients, the sample by 60 patients, the instrument that was used was the questionnaire and the technique, the patient survey, as well as the observation sheet to measure the quality of nursing care. Obtaining as a result that the quality of nursing care is efficient 78.3%, while the level of satisfaction perceived by users is 75% complete.

Key Words: Quality of Nursing Care, Satisfaction

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación del problema

Tener en cuenta que el paciente es un ser único que percibe los cuidados de la enfermera para la rehabilitación de su salud física y mental, es importante valorar la satisfacción con la atención recibida durante su permanencia hospitalaria. El nivel de satisfacción es indicador importante de la calidad de atención y por lo tanto base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del paciente y rectificando aquellos en los que se detecten deficiencias. El vínculo enfermera-paciente, han sido entendidas como elementos fundamentales para valorar uno de los resultados finales de la atención en salud. El arte de la atención, como tradicionalmente ha sido denominada esta faceta del trabajo de las enfermeras, fue un elemento importante en el trato del paciente para el logro de un resultado positivo. En este sentido, se ha afirmado repetidas veces que no sólo son relevantes los aspectos de estricto trasfondo fisiopatológico, sino también las circunstancias del cuidado, el trato y la comunicación.

Es fundamental para la satisfacción del paciente que el profesional de enfermería gestione el cuidado con eficiencia y calidad, es a partir del paciente que la enfermera logra desarrollarse profesionalmente y fortalecer los elementos que brindan sustento a la disciplina, así como dar sentido a la acción de ayuda y visualizar los elementos que constituyen la calidad del cuidado (1)

A ello podemos mencionar que los cuadros de apendicitis aguda son sumamente frecuentes y los más comunes de los cuadros agudos abdominales a nivel mundial

El tratamiento de la apendicitis aguda se ha perfilado a lo largo de los años habiéndose practicado desde simples drenajes de absceso apendicular en 1848 por Hancock hasta la extirpación del apéndice gangrenado en 1880 por Shepherd. Siete años más tarde, Morton de Filadelfia, diagnosticó apendicitis temprana extirpando el apéndice y la primera serie de casos quirúrgicos fue la publicada por McBurney en 1889, tras ello el paso a denominarse punto de McBurney al lugar de mayor sensibilidad a la palpación del abdomen en el caso de apendicitis. La existencia de dolor a la palpación en ese punto, situado en la unión del tercio externo con el tercio medio de una imaginaria línea que uniera la espina ilíaca anterosuperior con el ombligo, pasó a conocerse como signo de McBurney con esto se recomendó la intervención temprana, ya que habían observado que el índice de mortalidad era mayor en los casos de apendicitis perforada. (2)

Es conocido también que el diagnóstico de la apendicitis aguda por lo general suele ser de fácil reconocimiento clínico hasta en el 70% de los casos. Sin embargo, en el otro extremo puede ofrecer grandes dificultades diagnósticas, especialmente en niños, ancianos, embarazadas, obesos, etc., de allí la importancia que tiene la tecnología moderna de ayuda diagnóstica que puede mostrar evidencias radiológicas no contempladas clínicamente y que definitivamente permiten mejorar el futuro del paciente.

En este sentido, la ecografía abdominal, la tomografía abdominal y pélvica son los elementos que se vuelven cada vez más indispensables en aquellos casos clínicos en los que el médico no tiene un panorama clínico definido y deben ser indicados antes que una cirugía exploratoria.

La apendicitis aguda continúa siendo la afección quirúrgica cuyo diagnóstico se plantea más frecuente en los servicios de urgencia de un hospital y ocupa una buena parte de las intervenciones practicadas. Según las estadísticas mundiales, es la causa principal del abdomen agudo quirúrgico, pues más del 50% corresponden a apendicitis aguda, y es responsable de las 2/3 partes de las laparotomías practicadas. Según

estudios; el 7-12% de la población padecerá apendicitis en algún momento de su vida, con incidencia máxima entre los 10 y los 30 años. Estudios recientes muestran que una de cada 15 personas tendrá apendicitis aguda en algún momento de su vida. Hace 50 años 15 de cada 100,000 personas morían por apendicitis aguda; actualmente, la probabilidad de morir por apendicitis no gangrenosa es inferior al 0.1%. (3)

En la última década, el desarrollo de la cirugía laparoscópica ha abierto un nuevo horizonte que ofrece grandes expectativas a los pacientes que requieren de una intervención quirúrgica. A la luz de los reportes mundiales y la experiencia personal desarrollada en los últimos años, cirugía laparoscópica está demostrando que en la medida que los cirujanos se capacitan en ella ofrece una mejor calidad de vida, por cuanto el dolor post operatorio es significativamente menor, el retorno a las actividades laborales se hace en menor tiempo, comprometiendo menos el factor costo, y desde el punto de vista estético los pacientes se sienten más complacidos. Sin embargo, el cirujano debe estar preparado para resolver ambos métodos los cuadros de apendicitis aguda o cualquier otra patología, cuanto existen algunas complicaciones para realizar una cirugía laparoscópica. (4)

El paciente hospitalizado con apendicitis aguda presenta una serie de cambios físicos, fisiológicos, psicológicos y sociales, razón por la cual el objetivo fundamental de la atención de enfermería es la individualización, adecuada la planificación y ejecución oportuna de los cuidados orientados al bienestar de la persona.

La etapa postoperatoria es la fase de cuidados que empieza cuando termina la cirugía, tiene el propósito de complementar las necesidades psicológicas y físicas directamente después de la cirugía, iniciando por la identificación de complicaciones potenciales y su tratamiento oportuno, incluyendo la atención a sus familiares, sin olvidar otorgar la atención al paciente con capacidad, seguridad y calidez lo que ayudara al paciente a

recuperar su función normal con tanta rapidez, seguridad y comodidad como sea posible provocando la disminución de gasto al estado por reducir también los días de hospitalización.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la Calidad de Cuidado de Enfermería y el nivel de Satisfacción de los pacientes en post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la calidad de Cuidados de Enfermería en pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación de la Calidad de Cuidado de Enfermería y el nivel de Satisfacción de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018

1.3.2. Objetivos Específicos

- Conocer la Calidad de Cuidados de Enfermería en pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018.
- Identificar el nivel de Satisfacción de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018

1.4 Justificación

La calidad del cuidado en la actualidad representa una prioridad estratégica de los profesionales de Enfermería, con la finalidad de mejorar los cuidados y de esta manera satisfacer las necesidades básicas y primordiales de los pacientes que acuden al servicio de cirugía.; en relaciona a la apendicitis, en el año 2013, la tasa de apendicitis fue $9,6 \times 10\ 000$ habitantes. La región con la mayor tasa de incidencia fue Madre de Dios ($22,5 \times 10\ 000$ hab.). Por otro lado, la región con la menor tasa de incidencia de apendicitis fue Puno ($2,7 \times 10\ 000$ hab.) Ayacucho se ubicó en el tercer lugar en relación de región sierra ($9,8 \times 10\ 000$ hab.) (5)

1.4.1. Teórica

Este trabajo ayudará a acumular información sobre cómo utilizan los cuidados de Enfermería y como estos pueden ser importante para la recuperación de la persona luego de una intervención quirúrgica en bien de mejorar la atención con calidad y calidez. El presente estudio dio a conocer cómo los profesionales de enfermería brindan los cuidados al paciente en el postoperatorio de apendicetomía, para esto el personal debe tener un pensamiento crítico, niveles de competencias y la aplicación del método científico.

1.4.2. Tecnológica

El estudio servirá para mejorar lo cuidados de Enfermería, evitando complicaciones en la etapa postoperatoria de apendicetomía, así mismo evitando complicaciones propias en el rol de enfermería.

1.4.3. Económica

La apropiada práctica, en los cuidados adecuados conlleva su rápida recuperación de la persona, incorporándose a sus actividades diarias y laborales, siendo un ser humano más productivo en menor tiempo, por tanto si su recuperación es rápida causara menos gastos económicos para el establecimiento de salud y la familia.

1.4.4. Social

Contribuirá a que la sociedad pueda entender que la apendicitis es de fácil recuperación si es que se pone en práctica los cuidados adecuados englobando a la familia para su fácil recuperación de la persona en casa, posteriormente reincorporándose a sus actividades laborales

La causa de las hospitalizaciones en Ayacucho le corresponde a las apendicitis aguda con un 9% (4)

En vista de que la apendicitis se puede presentar a cualquier edad, aunque es rara en los extremos de la vida, donde la mortalidad es mayor por lo difícil del diagnóstico y porque el organismo adolece de un buen sistema de defensa

1.4.5. Practica

Los cuidados de enfermería no deben estar establecidos en creencias, ni mitos los profesionales de enfermería deben contribuir a la salud mediante la aplicación de un cuidado planificado y basado en teorías científicas.

La enfermera requiere del proceso de enfermería como método de atención, al poder reconocer identificar problemas de salud, capacidades, objetivos reales e intervenciones individualizadas para la atención de calidad y calidez del paciente, familia y sociedad; al tener información in situ se pueda superar las debilidades en relación al cuidado de Enfermería.

La intención de esta investigación fue determinar la Calidad de cuidados de enfermería en pacientes sometidos a una operación quirúrgica atendidos

en el servicio de cirugía del Hospital II Carlos Tupia García Godos -
Ayacucho 2018

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

A continuación se expone el marco teórico que dará sustento a los hallazgos:

2.1.1 A Nivel Internacional

- ✓ **BLÁZQUEZ MORALES SOBEIDA L.** (2014) Veracruz - México
“Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería”. Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Veracruzana. Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. Material y Métodos: estudio cuantitativo-descriptivo transversal; población, usuarios hospitalizados, de ambos sexos, con más de 72 horas de estancia. Se aplicó el instrumento denominado “Patient Satisfaction Instrument (PSI). Éste evalúa 3 dimensiones: cuidado técnico profesional, confianza y educación al paciente. El procesamiento y análisis estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS. Resultados: 21 usuarios encuestados, edades entre 18 y 68 años. La dimensión mejor evaluada fue la de Confianza (162 puntos) y la más baja Educación al paciente (73 puntos). El índice general de satisfacción reportó que los pacientes hospitalizados se encuentran Satisfechos (71.4%) con los cuidados de enfermería. Conclusión: Los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de educación al paciente, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería. (6)

- ✓ **DUCHE CÁLIZ J** (2014) y colaboradores en su estudio titulado Intervenciones de enfermería en las etapas pre y post quirúrgicas en usuarios con diagnóstico de apendicitis aguda la ciudad de Latacunga-Ecuador , teniendo como objetivo determinar las Intervenciones de Enfermería en las etapas pre y post quirúrgicas en usuarios con diagnóstico de Apendicitis Aguda se planteó un estudio transversal sobre una muestra de 21 personales de enfermería, dentro de los resultados que si hay conocimientos de la mayor parte del personal de enfermería encuestado sobre las intervenciones en la etapa pre y post operatoria, cabe destacar que el cumplimiento de las actividades no las están realizando a cabalidad, la atención es generalizada y no se estarían supliendo las necesidades individuales de cada persona con diagnóstico de apendicitis aguda. Además se determinado que el personal de enfermería no aplica debidamente las intervenciones de enfermería, ni los cuidados ya sea por desactualización, descuido o falta de tiempo para cumplir con las actividades, lo que estaría retrasando la recuperación del usuario con diagnóstico de Apendicitis Aguda. (7)

- ✓ **PINOS PADILLA, S** (2013) y colaboradores en su tesis titulado Condiciones y Procesos Del Cuidado de Enfermería a pacientes sometidos a apendicetomía- Ecuador, teniendo como objetivo determinar las condiciones y procesos del cuidado de Enfermería a pacientes sometidos a apendicetomía en el Departamento de Cirugía del Hospital "Vicente Corral Moscoso" en el periodo de Mayo – Julio, se planteó un estudio de tipo descriptiva, se trabajó con todas las enfermeras del área de Cirugía; llegando a obtener como resultado que las limitaciones encontradas en el área de cirugía del hospital "Vicente Corral Moscoso" fueron: la falta de personal de enfermería, con un 100%, escases de medicamentos en un 77,7% y equipamiento un 55,5%, lo cual esto impidió a que el personal

profesional de enfermería pueda realizar sus acciones diarias de los cuidados y procedimientos al paciente.(8)

- ✓ **DE LA ROSA A.** 2012 - México “Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería” el estudio tiene como objetivo: Comparar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería de acuerdo al género y su asociación con los datos sociodemográficos. Estudio comparativo, correlacional, prospectivo y transversal. Muestra (n = 286) aleatoria simple tomada del censo diario de los servicios de hospitalización; incluyó pacientes adultos, todos alerta en sus tres esferas y que desearon participar voluntariamente en el estudio. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL con una escala de respuesta tipo Likert, dando un valor mínimo de 1 y máximo de 7. Para determinar el grado de satisfacción se utilizó una puntuación: 1-66 = totalmente insatisfecho, 67-88 = parcialmente insatisfecho, 89-110 = regularmente satisfecho, 111-132 = parcialmente satisfecho y 133-154 = totalmente satisfecho. Datos analizados con el programa SPSS v17 20 mediante frecuencias, porcentajes, media, prueba de Pearson, Spearman, t de Student y ANOVA; se consideró estadísticamente significativo $p < 0.05$. Resultados: El 54.5% eran hombres; la media de edad fue de 49.9 + 17 años. El 57% refirió estar totalmente satisfecho y el 20.6% está parcialmente satisfecho con la atención de enfermería; se asocia más con la fiabilidad ($r = 0.941$, $p = 0.000$). Los hombres están más satisfechos que las mujeres ($t = -1.04$, $gl = 284$, $p = 0.295$); los pacientes con educación superior están más satisfechos. ($F = 0.580$, $gl = 284$, $p = 0.629$). Conclusiones: La mayoría de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico; sin embargo, se requiere mantener una atención con calidad y calidez. (9)

- ✓ **CARRILLO BETANCOURT, V.** (2012) en su tesis titulada Guía de atención de enfermería a pacientes posquirúrgicos sometidos a cirugías de Apendicetomías, y sus efectos e influencias en la recuperación de los mismos Latacunga-Ecuador. Teniendo como objetivo elaborar una Guía de Atención de Enfermería a Pacientes Postquirúrgicos Sometidos a Cirugías de Apendicetomías, y sus Efectos e Influencias en la Recuperación de los mismos en el Servicio de Cirugía del Hospital Provincial General Latacunga. Se utilizó la investigación de campo ya que la población investigada fueron los pacientes sometidos a apendicetomías del servicio de cirugía a los cuales se les aplicó encuestas para verificar como fue el trato por parte del personal de enfermería y además se realizó una ficha de recolección de información en la cual se obtuvo datos como cuáles fueron las complicaciones más frecuentes, además se realizó encuestas al personal de enfermería (Lic. en enfermería y personal auxiliar de enfermería), para verificar que tan necesaria era una guía de atención para el personal. Llegando a la conclusión que es necesario la elaboración y difusión de una guía proporcione los cuidados específicos a los pacientes post apendicetomizados brindando así un buen servicio y permitiendo así al personal de enfermería una buena toma de decisiones en el servicio; puesto que solo trabajan profesionales de enfermería en el turno de la mañana y los demás turnos trabajan solo personal auxiliar de enfermería.
(10)

2.1.2. A Nivel Nacionales

- ✓ **LEÓN S. O.** (2016) Trujillo, “satisfacción del usuario y calidad del Cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional Docente de Trujillo.” El presente investigación, se realizó con el objetivo de determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario Hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio

de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. El universo muestral estuvo conformada por 194 usuarios hospitalizados; la recolección de datos se realizó a través de la aplicación de dos instrumentos: la escala de satisfacción del usuario y calidad de cuidado basado en el enfoque teórico Donabedian. La información fue procesada y organizada en tablas simples y de doble entrada, para el análisis se aplicó la prueba estadística X². Las conclusiones fueron: El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Se concluye que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el 25 nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería. (11)

- ✓ **MEJÍA ACUÑA, D** (2016) y colaboradores en la tesis titulada Nivel de Satisfacción Sobre el Cuidado Enfermero de los Pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia Del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Pimentel. Teniendo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería. La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, donde se utilizó como técnica la encuesta y para la aplicación un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS versión 22.0, donde se concluye que el 25% de los pacientes consideran

aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados. (12)

- ✓ **RAMÍREZ I. B.T.** (2015) Lima. “Nivel de satisfacción del paciente Post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2015”. El presente estudio tiene como objetivo el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los Servicios de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2015. Material y Método: El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 100 pacientes, teniendo como muestra a 49 pacientes post operados. La técnica que se utilizó fue 24 la encuesta y el instrumento una Escala de Likert. Resultados: Del 100% (30), 60% (18), 53.1% (26) es medio satisfecho, 24.5% (12) satisfecho y 22.4% (11) insatisfecho, respecto al trato, 53.1% (26) es medio satisfecho, 30.6% (15) insatisfecho y 16.3% (8) satisfecho; según la disponibilidad, 38.8% (19) es medio satisfecho, 32.6% (16) satisfecho y 28.6% (14) insatisfecho, acerca de la continuidad del cuidado, 85.7% (42) es medio satisfecho, 8.2% (4) satisfecho y 6.1% (3) insatisfecho, y en relación al resultado del cuidado, 57.1% (28) es medio satisfecho, 26.5% (13) insatisfecho y 16.3% (8) satisfecho. Conclusiones: El nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los Servicios de Cirugía del HNAL está medio satisfecho con la continuidad del cuidado y el trato recibido; en cambio un considerable porcentaje está satisfecho con la disponibilidad brindada por la enfermera; y un mínimo porcentaje está insatisfecho con el resultado del cuidado.(13)

- ✓ **MIRANDA MENDOZA N.**(2014)en su estudio titulado Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de Recuperación post

anestesia Hospital III Daniel Alcides Carrión- Tacna, teniendo como objetivo Determinar el nivel de Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato, se planteó un estudio descriptivo, cuantitativo de corte transversal sobre una muestra de 152 pacientes que fueron atendidos durante el mes de noviembre, el instrumento que se utilizó fue la entrevista al usuario y hoja de observación, teniendo como resultado que el nivel de satisfacción del paciente es completa en un 48,03% y un 17.11% se encuentra en un nivel de Insatisfacción. (14)

- ✓ **PEZO A. D.** (2012) San Martín – Perú Tesis “Satisfacción del Paciente Post operado con la Atención de Enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital II-2 Minsa Tarapoto. Junio-Agosto 2012”, es un estudio descriptivo simple, prospectivo, transversal cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado con la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital II - 2 MINSA Tarapoto, la muestra está constituida por 46 pacientes post operados de cirugía abdominal abierta. Siendo la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos fueron recolectados mediante entrevistas individuales utilizando un cuestionario tipo escala Likert con 35 ítems, analizando según frecuencias y promedios. Como conclusión se deriva: parcialmente satisfechos con la atención de enfermería 69.6%(32), según características sociodemográficas fueron adultas maduras 56.5%(26), con edades entre 37-47 años 26.1%(12), primaria incompleta 34.8%(16), de zonas rurales 28.3%(13), casadas 34.8 %(16), que tienen 3 días de hospitalización 39.1%(18) y 2 días postoperatorios 39.1%(18), el nivel de satisfacción en relación a necesidades fue parcialmente satisfecho (2.45), en relación a expectativas fue parcialmente satisfecho (2.71), en relación a

percepciones fue parcialmente satisfecho (2.81), en relación a las dimensiones hay mayor satisfacción en las Percepciones.(15)

2.1.3 Antecedentes Locales.

- ✓ **ATAURIMA M.R. (2016) Ayacucho – Perú** “Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. **Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2016**”. El presente trabajo de Investigación fue descriptivo simple con diseño transversal sobre una Población de 160 pacientes post operados de la Unidad de Recuperación de Paciente Anestésico del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno en el Periodo de Enero a Marzo 2016 y una muestra intencional de 40 Pacientes, aplicando el cuestionario. El análisis fue descriptivo con la aplicación del Software IBM-SPSS versión 23.0. Los resultados de la investigación determinaron que el nivel de satisfacción alto sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería se identificó en 37.5% y en el aspecto técnico en 57.5% de pacientes post operados. En conclusión el nivel de satisfacción alto sobre el cuidado de enfermería se identificó en el 50% de pacientes post operado. (16)

2.2 Bases Conceptuales

Satisfacción:

La satisfacción, es la evaluación que realiza al cliente respecto de un producto o servicio, que responde a sus necesidades y expectativas (17).

La satisfacción se refiere a 3 composturas diferentes, estos son: organizativos (tiempo de espera, ambiente); atención percibida y su resultado en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el transcurso de atención por parte del personal involucrado (18)

Hall y Dornan señalan que la satisfacción se articula con un elevado número de variables, tales como la calidad afectiva del personal de salud, la suficiente información que utiliza el personal de salud, la capacidad técnica del proveedor de los servicios de salud, el tiempo de espera y variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo entre otras (19)

La satisfacción del paciente está influenciada por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del paciente (20)

Tengamos en cuenta que la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente, el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas (21).

La satisfacción del paciente está conectada por la valoración que tenga sobre el cuidado de enfermería. El cuidado de enfermería debe ser hacia el individuo como ser humano que sufre, siente, piensa y necesita menos de fármacos y más comprensión y amor, un individuo que tiene sueños, deseos, angustias y que cada persona pasa esta experiencia muy diferente por su cultura, sus creencias y su mundo del día a día (22)

Así mismo incluye diversas atenciones que un enfermero debe brindar a su paciente. Sus particularidades dependerán de la situación y la gravedad del sujeto (21).

El cuidar es un arte del ser humano, que se define como una relación y un proceso donde su objetivo no solo es la enfermedad, sino que va más allá. En enfermería, el cuidado es la esencia de la disciplina que involucra no solamente al paciente, sino también a la enfermera como transmisora del cuidado.

Según Watson, el cuidado se expresa en la práctica interpersonal, que tiene como objetivo promover la salud y el crecimiento de la persona (23)

Henderson (1978): “clarifica la función de cuidar en enfermería como: ayudar al individuo, sano o enfermo, en la ejecución de las actividades que contribuyen a conservar la salud o a su recuperación (o a proporcionar una muerte apacible y tranquila), que sin duda llevaría a cabo el solo si dispusiera de la fuerza necesaria y de los indispensables conocimientos, debiendo desempeñar esta función de tal manera que le ayude además a lograr absoluta independencia cuanto antes” (23)

Satisfacción del paciente

Es agrado de los pacientes con los cuidados ofrecidos y con los resultados de la atención. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo necesario para el profesional de enfermería y una medida del resultado y de sus intervenciones físicas, emocionales y espirituales.

URURE (2007) "El conocimiento de las necesidades actuales y futuras de los pacientes dan inicio a la búsqueda de la excelencia institucional. Orientar las necesidades del paciente reside en que estas necesidades estén claras para todos los miembros del equipo de la institución. La percepción de la calidad juzgada por el paciente se centra en aquellas características o atributos del producto o servicio, que agregan valor para los pacientes, elevan su satisfacción, determinan sus preferencias y los toman fieles a una u otra institución de salud.

Ahora, el alcanzar la plena satisfacción del paciente es uno de los objetivos importantes en salud. Para lograr la satisfacción del paciente es importante una buena comunicación, un buen trato y calidad de los cuidados que dependen de muchos elementos, como: la actitud del profesional de enfermería, el ambiente donde se lleva a cabo la actividad y la forma como el usuario percibe los cuidados. (24)

Medir la satisfacción del paciente es un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar de la enfermera.

Kocler citado por Thompson (2006) La satisfacción es uno de los objetivos más importantes de establecer cuidados de buena calidad.

La satisfacción del paciente puede influir en:

- El hecho de que el paciente consiga o no consiga el cuidado.
- El lugar al cual recurre para recibir atención en salud.
- De que esté apto a pagar por los servicios.
- De que el paciente siga o no siga las recomendaciones del personal de salud.
- De que el paciente regrese o no regrese a recibir servicios del personal de salud.
- De que el usuario aconseje o no aconseje los servicios a los demás.

La satisfacción del usuario no solo depende de los cuidados de enfermería sino también de las expectativas del paciente. El paciente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas de los pacientes son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (22)

Escalas de evaluación de la satisfacción

MINSA (2000), La valoración de la satisfacción del usuario con los servicios de cuidado de la salud es bastante común. Su popularidad es atribuible a cuatro factores principales.

1. Los pacientes son los consumidores y los estudios del consumidor son importantes para aumentar su eficacia y para mejorar el producto.

2. La satisfacción del paciente está incorporada tanto con cumplimiento como con recuperación de salud.
3. El cuidado de salud está basado principalmente en los fondos del sector público, los usuarios tienen el derecho de comentar y involucrarse en el desarrollo la implementación de la política de cuidado de la salud.
4. La valoración de la satisfacción del paciente tiene aprobación casi universal.

La satisfacción del paciente según Risser (1975) "como el grado de congruencia entre las expectativas del paciente con respecto a la resolución del problema de salud y sus percepciones con respecto al cuidado de enfermería recibido"

Los niveles de satisfacción son

- **Satisfacción completa**

Cuando el usuario recibe atención con calidad humana, calidad técnica en servicios disponibles y adecuada información que le proporciona satisfacción completa.

- **Satisfacción intermedia**

Cuando el usuario recibe en forma parcial atención con calidad humana, calidad técnica, en servicios medianamente disponibles y con escasa información que le proporciona satisfacción intermedia.

- **Insatisfacción**

Cuando el usuario no recibe atención con calidad humana, calidad técnica, no existen servicios disponibles y la información es ausente, Lo que le proporciona insatisfacción.

Dimensiones de Satisfacción.

- **Trato recibido.** Es un intercambio social y psicológico entre el personal de salud y el paciente durante la prestación de servicios, se produce un sentimiento en el individuo frente a la actitud del personal con el que interactúa. Al interior de este elemento de satisfacción se identifican los siguientes componentes: las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes entre el proveedor y el usuario, la actitud abierta y sensible del proveedor hacia las necesidades del usuario, el trato digno y respetuoso. El buen trato produce satisfacción en cuanto al servicio recibido.
- **Información recibida.** El paciente se siente satisfecho de recibir información o explicación detallada en relación a su diagnóstico. Es vital que el profesional de la salud brinde información comprensible, si es necesario la repita o interroga si entendió, así mismo se preocupe en absolver sus dudas
- **Tiempo de espera.** Los pacientes esperan que los profesionales de salud les disponga los servicios necesarios en su atención de manera coordinada y oportuna en el menor tiempo posible.
- **La educación (Actitud de la enfermera)** cuenta que tratan sobre situaciones relacionadas con las actitudes de las enfermeras hacia el paciente.
- **Relaciones interpersonales** contiene acerca de la relación interpersonal entre la enfermera y el paciente.
- **Cortesía:** Expresada a través de la educación, la amabilidad y el respeto hacia el Paciente. Ejemplo: la enfermera saluda al paciente, llama por su nombre al paciente.
- **Accesibilidad.** Que se traduce por la facilidad con la que el paciente puede recibir cuidado.
- **Comunicación:** Se debe informar al paciente con un lenguaje claro que éste entienda, sin usar vocablos técnicos.

- Credibilidad: La honestidad de la Enfermera en sus palabras como en sus actos.
- Seguridad: Ausencia de peligro, riesgo o duda a la hora de ofrecer el cuidado.
- Conocimiento: Esmero realizado para entender a sus pacientes y sus necesidades
- La satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros.

Existen tres razones fundamentales por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial:

1. Existen trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes
2. La satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación
3. La opinión del usuario se utiliza para mejorar la organización de los servicios de salud.

El estado de satisfacción interviene de manera positiva en el bienestar físico, mental y social en beneficio del usuario.

El cuidado de Enfermería debe ser con calidad y calidez que lo haga competitivo, que satisfaga las necesidades de los pacientes.

Cuidados de enfermería

Es un proceso dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales. (25)

Según Florencia Nightingale, pionera en conceptualizar el proceso de enfermería en cuidar desde una perspectiva naturalista, deduciendo que la enfermedad es una respuesta de la naturaleza.

Desde su perspectiva: la base de los cuidados de enfermería se centran en manejar al medio ambiente para que el paciente se encuentre en las mejores condiciones. Los cuidados se centran en la utilización de elementos naturales como la luz, el ruido, la temperatura, la higiene etc. que adquieren un carácter terapéutico. Este marco teórico responde al contexto del pensamiento médico de la época. (26)

Según Leininger (1984) El Cuidado es la esencia y el dominio central, unificante y dominante que caracteriza a la enfermera. El proceso de cuidar se centra en los valores y la cultura de cada persona, quien defendió la concepción de que el cuidado es una necesidad humana esencial, y el cuidar como la esencia de Enfermería, además es un modo de lograr salud, bienestar y la conservación de las culturas y de la civilización que se sustenta en una relación de interacción humana y social que caracteriza su naturaleza como objeto. (24)

Entonces, se puede decir que el cuidado de enfermería es un proceso de interacción sujeto -sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales.

El cuidado de enfermería se sustenta en una relación de interacción humana y social que caracteriza su naturaleza como objeto. La complejidad estructural del cuidado de enfermería radica en su naturaleza humana y social, y en la relación dialógica y de interacción recíproca entre el profesional de enfermería y el sujeto cuidado, en la cual se desarrolla un intercambio de procesos de vida y de desarrollo humano distintos, con una manera particular de entender la vida, la salud, la enfermedad y la muerte.

Por tanto, el término "cuidado" implica para el profesional de enfermería el objetivo esencial de la profesión, la cual necesita para su ejercicio de conocimientos, técnicas y habilidades. (25)

Calidad del cuidado de enfermería

La calidad del cuidado es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable. (25)

El cuidado de enfermería es el conjunto de funciones fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico, orientada a comprender en una forma importante en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad, razón por la cual su calidad cobra importancia y motiva hacia su búsqueda permanente. (25)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) incluye dentro de su constitución, la calidad de la atención como un objetivo del macro proyecto de salud para todos y define como requisitos de la calidad en salud los siguientes: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción del usuario y el impacto final en la población. (25)

La OPS (1999) toma la calidad como el conjunto de características de un bien o servicio que logra satisfacer las necesidades, expectativas del usuario o cliente.

En Colombia, mediante la Resolución 1011 de 2006, se definió la calidad de la atención como "La provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios,

riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios".

Sus características son: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad"

La percepción según Hermann L.F. Helmholtz como dimensión de la calidad, es la experiencia sentida y expresada por el paciente la cual en la mayoría de las veces, no se relaciona con aspectos científicos y técnicos, sino con las necesidades de afecto, bienestar, protección, comprensión, información, determinada por el contexto donde se brinda cuidado.

Dimensiones del cuidado de Enfermería

El arte del cuidado de enfermería: Enfocado en la cantidad de cuidado demostrado por la enfermera (o), que brinda el cuidado de salud, incluye los elementos de cortesía en el trato, comprensión del paciente, paciencia con el usuario, atención al paciente, amabilidad, ser cordial con el paciente, uso de terminología clara, escuchar los temores del paciente y la privacidad proporcionada por la enfermera al paciente.

La calidad técnica del cuidado: destrezas, técnicas y habilidades de la enfermera (o), así como a la calidad y modernidad del equipo. Las conductas positivas incluyen la habilidad del proveedor para realizar procedimientos, cuidado y experiencia en la atención del usuario, perfección, entrenamiento, atención a los detalles, evitando errores, dando buenas indagaciones, y proporcionando claras explicaciones a los pacientes. Las conductas negativas incluyen: deficiencias del equipo y métodos obsoletos y tomar riesgos inherentes

La disponibilidad del cuidado: se enfoca tanto en el servicio como en el personal y se refiere al cuidado que proporciona el personal de salud y las facilidades que se tienen para ello, incluye los elementos como la cercanía

de la enfermera con el paciente para solucionar algún problema o situación que no puede resolver por sí mismo, revisión del paciente de las condiciones de higiene y cambio de ropa.

Continuidad del cuidado: Brindar los cuidados sin interrupción, desde la misma facilidad del equipo o del proveedor. Incluye el conocimiento del estado de salud del paciente, proporcionar al paciente lo que requiere para satisfacer sus necesidades, valorar al paciente asignado varias veces por turno, proporcionar el cuidado a los pacientes asignados a cada enfermera.

Resultado del cuidado: Eficacia del tratamiento en el mejoramiento o mantenimiento del estado de salud, incluye hacer sentir bien al paciente, calmarle inmediatamente el dolor cuando es necesario, tranquilizarlo, proporcionarle seguridad, mantenerlo limpio, cómodo y con ropa seca.

Se mide de la siguiente manera:

Afecto: Referida a través de la educación, la amabilidad y el respeto hacia el Paciente.

Comprensión: Se trata del esfuerzo realizado para entender a sus pacientes y sus necesidades, para poder atenderlo.

Rapidez: Es la capacidad de realizar el cuidado entre los plazos aceptables para el paciente.

Accesibilidad. Facilidad con la que el paciente puede recibir cuidado.

Información: Se debe informar al paciente con un lenguaje que éste entienda, eliminando vocablos técnicos. El equipo de Enfermería debe poseer la información, habilidad y la capacitación necesaria para la realización del cuidado.

Credibilidad: Es decir, honestidad de la Enfermera que presta el cuidado tanto en sus palabras como en sus actos.

Fiabilidad: Consiste en realizar correctamente el cuidado desde el primer momento.

Carácter tangible: Es el concepto de soporte material del servicio, del personal y de los soportes de comunicación.

Protección: Ausencia de peligro, riesgo o duda a la hora de brindar el cuidado.

2.3 Definiciones de términos básicos

Enfermería: es la ciencia y el arte dedicado al sustento y promoción del bienestar humano. La enfermería ha desarrollado una visión integral de la persona, familia y comunidad con una serie de conocimientos, principios, fundamentos, habilidades y actitudes que le han permitido promover la salud, prevenir las enfermedades, fomentar y educar para el autocuidado de la salud, así como, a desarrollar proyectos de investigación respecto al cuidado de las personas, por lo tanto, Enfermería es la ciencia del cuidado basado en: el diagnóstico de las respuestas humanas, el estado de salud y enfermedad y en la aplicación de intervenciones considerando el contexto cultural en el que se desarrolla.

Cuidar: las acciones del cuidado se refieren a aquellas actividades que ejecuta el personal de enfermería, con el fin de ayudar a satisfacer las necesidades físicas, psicológicas sociales y espirituales de las personas, familia o comunidad que en continua interacción con su entorno, viven experiencias de salud o enfermedad.

La práctica en el ámbito de la enfermería no se concibe sin una clara intencionalidad hacia el objeto de estudio de la profesión, por lo tanto la teoría y la investigación fundamentan el ejercicio profesional de la enfermera, (26)

Cuidados de Enfermería: Alcanzan diversas atenciones que una enfermera/o debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto (hombre, mujer, niño, niña), aunque a

nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y asistir sanitariamente al paciente.

Post quirúrgico: Es el período que transcurre entre el final de una operación y la completa recuperación del paciente, o la recuperación parcial del mismo, con secuelas. Pudiendo, en caso de fracasar el tratamiento y así culminar con la muerte.

Satisfacción completa

Cuando el paciente recibe atención con calidad humana, calidad técnica en servicios disponibles y una adecuada información que le proporciona satisfacción completa.

Satisfacción intermedia

Es cuando el paciente recibe en forma parcial la atención con calidad humana, calidad técnica, en servicios medianamente disponibles y con escasa información que le proporciona

Insatisfacción

Cuando el usuario no recibe atención con calidad humana, calidad técnica, no existen servicios disponibles y la información es ausente, lo que le proporciona insatisfacción.

Trato recibido. Es una interacción social y psicológica entre el personal de salud y el paciente, se produce un sentimiento con el paciente respecto a la actitud del personal con el que interactúa.

Información recibida. El paciente antes de su intervención quirúrgica se siente satisfecho de recibir información o explicación detallada en relación a su diagnóstico y procedimiento que se le realizara.

Tiempo de espera. Los pacientes valoran que los proveedores de la salud puedan proporcionarle todos los servicios que requiera de manera oportuna y coordinada, adecuando el tiempo de espera.

CAPITULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1.1 VARIABLES.

Variable 1

- Calidad de Cuidados de enfermería

Se define como cuidados de enfermería a “toda acción, basada en el conocimiento y juicio clínico, que realiza un profesional de enfermería para favorecer el resultado esperado del paciente”.

Variable 2

- Satisfacción del paciente

Es la complacencia de los pacientes con los cuidados brindados y con los resultados de la atención/intervenciones físicas, emocionales y espirituales.

3.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE 1 Calidad de cuidados de Enfermería	Se define como cuidados de enfermería a “toda acción, basada en el conocimiento y juicio clínico, que realiza un profesional de enfermería para favorecer el resultado esperado del paciente”.	<ul style="list-style-type: none"> √Afecto √Bienestar √Protección √Comprensión √Información 	Valoración de enfermería: Cefalocaudal, Sistemas, Aparatos La enfermera saluda al paciente, lo llama por su nombre. Dominio de sus actividades Identifica necesidades biopsicosociales La enfermera permanece en el servicio durante el turno. Utiliza un lenguaje claro y preciso La enfermera informa al paciente lo que está haciendo.	Eficiente Regular Deficiente

<p>VARIABLE 2 Satisfacción</p>	<p>Es la complacencia de los pacientes con los cuidados brindados y con los resultados de la atención/intervenciones físicas, emocionales y espirituales.</p>	<p>Satisfacción completa Satisfacción intermedia Insatisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato recibido ✓ Información recibida ✓ Tiempo de espera ✓ Educación ✓ Relaciones interpersonales ✓ Cortesía ✓ Accesibilidad ✓ Comunicación ✓ Credibilidad ✓ Seguridad ✓ Conocimiento 	<p>Confort del paciente. Es oportuna la atención que brinda el personal de enfermería. Cree usted que el personal de enfermería está capacitado para brindar una buena atención. Se siente seguro al recibir la atención por parte del personal de enfermería La información que recibe satisface sus inquietudes. Educación al paciente y familia al momento del egreso. La enfermera administro en forma oportuna los medicamentos Reviso apósitos, sangrado La enfermera se acercó con gestos amables, tono de voz. Cuando manifestó sus preocupaciones la escuchó Aviso a su familia su estado de salud Se presentó ante usted, con su nombre</p>	<p>Satisfacción completa Satisfacción intermedia Insatisfacción</p>
--	---	---	---	---

3.3 Hipótesis general e hipótesis específica:

Hipótesis general

- **Hi:** Existe relación directa entre la Calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los paciente post operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018
- **Ho:** No existe relación entre la Calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los paciente post operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018

Hipótesis específicos

- La Calidad de Cuidados de Enfermería es regular en pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018
- El nivel de Satisfacción es intermedia en los pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018

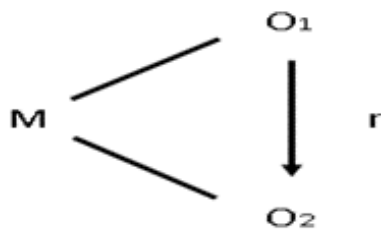
CAPITULO IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo investigativo fue de tipo cuantitativo ya que el diseño fue estructurado la medición de variables

Es descriptivo correlacional porque el estudio de la variable fue tal como se presentó en la realidad, de corte transversal porque la información se obtuvo en un determinado espacio. (27)

4.2 Diseño de la Investigación



Leyenda

M : muestra

O1: Cuidados de enfermería

O2: Satisfacción del paciente

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

Está constituido por 154 pacientes post operados de apendicitis aguda del servicio de Cirugía durante los meses de Agosto, Setiembre y Octubre en el Hospital II Carlos Tupppia García Godos - Ayacucho 2018

4.2.2 Muestra

Después de un muestreo simple para población finita con un nivel de confianza del 95% se obtuvo una muestra de 60 pacientes operados de apendicitis aguda del servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tupppia García Godos - Ayacucho 2018, como se muestra a continuación:

$$N = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$N = 154$$

$$E = 0.05$$

$$n = x$$

$$(1.96)^2 \cdot (0.50) (0.50) \cdot 154$$

$$N = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.50) (0.50) \cdot 154}{(0.05)^2(154-1)+ 1.96^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 60$$

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica utilizada fue el cuestionario de recolección de datos, el instrumento que se empleó fue la encuesta.

La recolección de datos se realiza:

- Encuesta a todos los pacientes post operados de apendicitis aguda que están hospitalizados en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018?
- Aplicación de guía de observación

4.5 Procedimientos de recolección de datos

- Encuesta a todos los pacientes post operados de apendicitis aguda que estuvieron hospitalizados en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018?
- Guía de Observación al personal de enfermería que labora en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018?

4.6 Procesamientos estadísticos y análisis de datos

La información obtenida mediante encuestas dirigidas a los pacientes post operados de apendicitis aguda estará codificadas y procesadas en el programa SPSS 18 que se presentara mediante cuadros de frecuencia y gráficos que facilitan su interpretación y análisis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

TABLA N° 5.1

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA DE LOS PACIENTES POST OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPIA GARCÍA GODOS - AYACUCHO 2018.

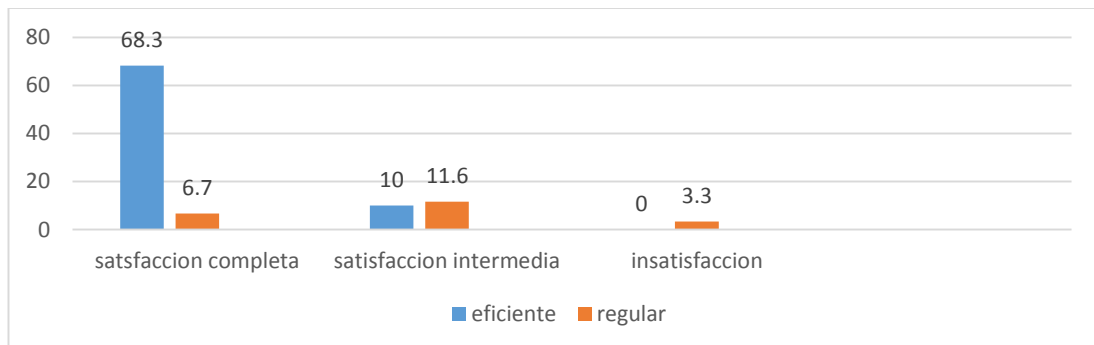
Fuente: Escala de valoración del nivel de satisfacción y Calidad de cuidados del paciente

Prueba de Chi cuadrado $X^2= 19,491$; $p= 0,000 < 0,05$

SATISFACCIÓN E LOS USUARIOS	CUIDADO DE ENFERMERÍA				TOTAL	
	EFICIENTE		REGULAR		N	%
	N	%	N	%		
SATISFACCIÓN COMPLETA	41	68.3	4	6.7	45	75
SATISFACCIÓN INTERMEDIA	6	10	7	11.6	13	21.7
INSATISFACCIÓN	0	0	2	3.3	2	3.3
TOTAL	47	78.3	13	21.6	60	100

GRAFICO N° 5.1

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA DE LOS PACIENTES POST OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPIA GARCÍA GODOS - AYACUCHO 2018.



Fuente: Escala de valoración del nivel de satisfacción del paciente

Del 100% de los pacientes encuestados, el 78.3% refieren recibir una eficiente Calidad de cuidado de enfermería, de ellos el 68.3% refieren una satisfacción completa y el 10% una satisfacción intermedia. El 21.6% refieren haber recibido un regular calidad de cuidado de enfermería, de ellos el 11,6% refieren satisfacción intermedia y el 3.3% insatisfacción.

TABLA N° 5.2

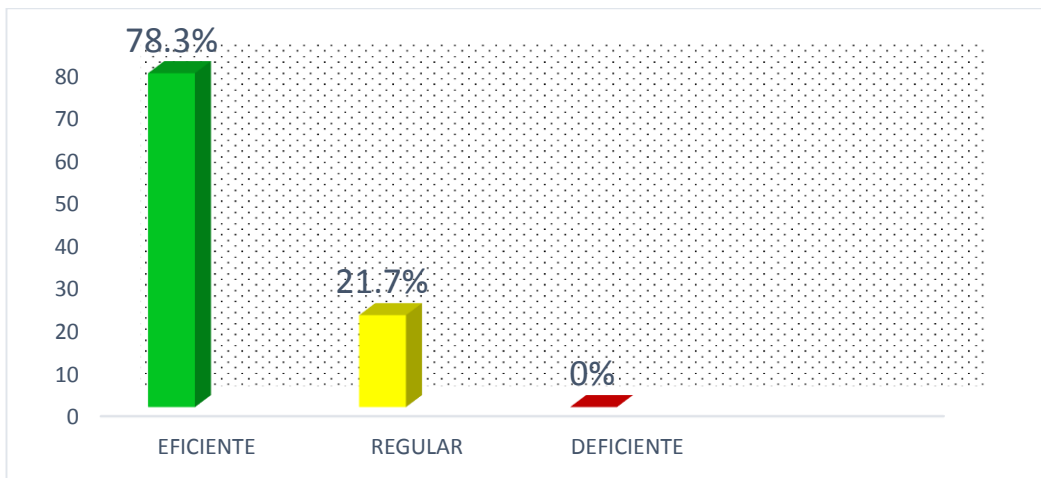
CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES POST OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPIA GARCÍA GODOS - AYACUCHO 2018.

CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA	N	%
EFICIENTE	47	78.3
REGULAR	13	21.7
DEFICIENTE	0	0,0
TOTAL	60	100,0

Fuente: escala de valoración de la calidad de cuidados de Enfermería

GRAFICO N° 5.2

CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES POST OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPIA GARCÍA GODOS - AYACUCHO 2018.



Fuente: Escala de valoración de la calidad de cuidados de Enfermería

En el grafico se observó que del 100% de los pacientes encuestados, el 78.3% opinan que la calidad de cuidados de enfermería son eficientes y el 21.7% que la calidad de cuidados de enfermería son regulares, además ninguno de los usuarios opina que la calidad de cuidados de enfermería es deficiente.

TABLA N° 5.3

CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIONES

DIMENSIÓN	3 SIEMPRE	2 FRECUENTEMENTE	1 A VECES	0 NUNCA
AFECTO				
Pregunta 1	46	14	0	0
Pregunta 14	44	16	0	0
BIENESTAR				
Pregunta 5	44	16	0	0
Pregunta 9	42	18	0	0
Pregunta 10	40	20	0	0
Pregunta 12	44	15	1	0
PROTECCIÓN				
Pregunta 2	39	21	0	0
Pregunta 6	44	16	0	0
Pregunta 11	44	16	0	0
COMPRENSIÓN				
Pregunta 3	41	19	0	0
Pregunta 4	40	20	0	0
Pregunta 13	45	15	0	0
INFORMACIÓN				
Pregunta 7	42	17	1	0
Pregunta 8	40	19	0	1

Fuente: Escala de valoración de la calidad de cuidados de Enfermería

De la tabla se pudo observar que de las dimensiones de la calidad de Enfermería, hubo respuestas de nunca y/o a veces en la dimensión de información, mientras que en las demás dimensiones se evidencia que las respuestas más frecuentes fueron frecuentemente o siempre.

TABLA N° 5.4

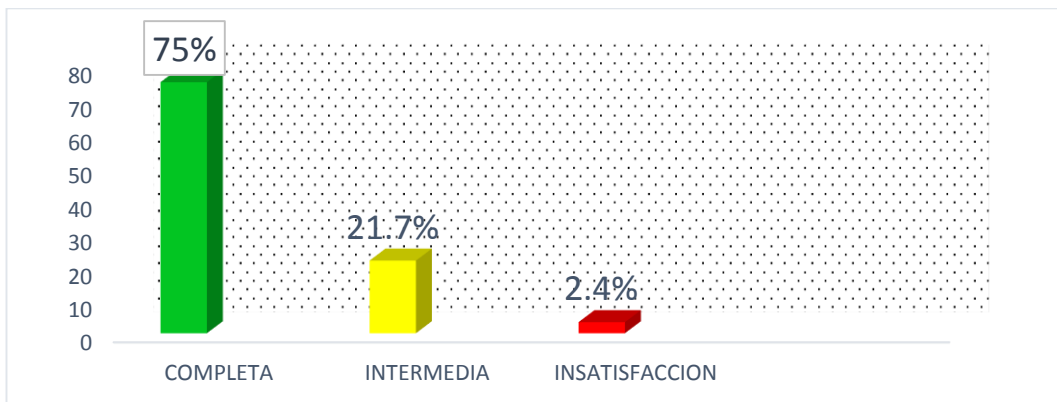
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POST OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPIA GARCÍA GODOS - AYACUCHO 2018.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N	%
SATISFACCIÓN COMPLETA	45	75
SATISFACCIÓN INTERMEDIA	13	21.7
INSATISFACCIÓN	2	3.3
TOTAL	60	100,0

Fuente: Escala de valoración del nivel de satisfacción del paciente

GRAFICO N 5.3

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POST OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPIA GARCÍA GODOS - AYACUCHO 2018.



Fuente: Escala de valoración del nivel de satisfacción del paciente

Del 100% de los pacientes encuestados, el 75% refieren una satisfacción completa, EL 21.7% una satisfacción incompleta, mientras que un 3.3% refieren insatisfacción.

TABLA N° 5.5

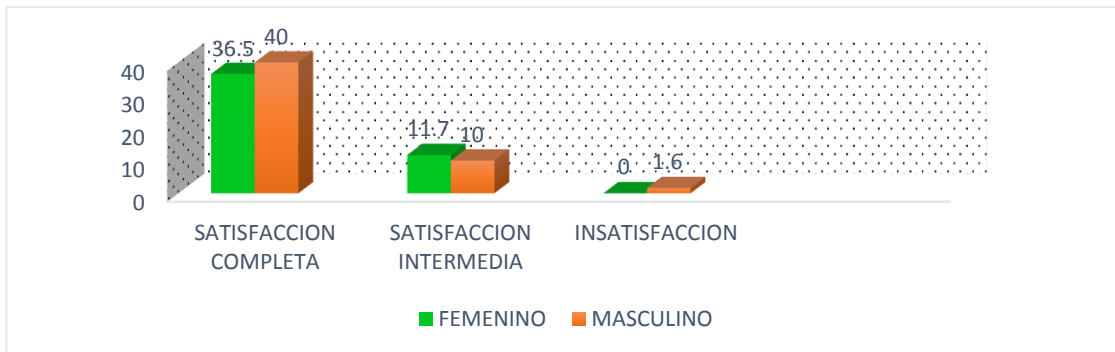
NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SEXO DE LOS PACIENTES POST OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPIA GARCÍA GODOS - AYACUCHO 2018.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SEXO				TOTAL	
	FEMENINO		MASCULINO		N	%
	N	%	N	%		
SATISFACCIÓN COMPLETA	21	35	24	40	45	75
SATISFACCIÓN INTERMEDIA	7	11.7	6	10	13	21.7
INSATISFACCIÓN	1	1.6	1	1.6	2	3.3
TOTAL	29	48.3	31	51.6	60	100

Fuente: Escala de valoración del nivel de satisfacción del paciente
 Prueba de Chi cuadrado $X^2= 0,210$; $p= 0,900 > 0,05$

GRAFICO N° 5.4

OS PACIENTES POST OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPIA GODOS - AYACUCHO 2018.



Fuente: Escala de valoración del nivel de satisfacción del paciente

Del 100% de los pacientes encuestados, El 51.6% fueron del sexo masculino, de ellos 40% refirieron una satisfacción completa, mientras que el 10% una satisfacción intermedia y el 1,6% refirieron insatisfacción frente a los cuidados de enfermería. El 48,3% fueron del sexo femenino, de ellos el 35% refieren una satisfacción completa, mientras que el 11,7% una satisfacción incompleta y el 1.6 refirió insatisfacción frente a los cuidados de enfermería.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

La calidad de los servicios de enfermería es concebida como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, otorgada de forma holística e integral; con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios. Los resultados obtenidos en esta investigación son notables, dado que los cuidados de enfermería en el paciente post operado es un periodo importante donde se debe brindar los cuidados de enfermería con calidad y calidez.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,491 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	17,778	2	,000
Asociación lineal por lineal	19,166	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .43.

Con la Prueba Chi cuadrado aplicada en los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía, se encontró **relación** entre ambas variables; por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación.

6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

En la tabla N° 5.1, coherente con el objetivo general de la investigación, se presentó la Calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción destacándose que el 75% obtuvo una satisfacción completa de la calidad de cuidados de enfermería en los pacientes pos operados de apendicectomía del servicio de Cirugía, sin embargo un 21.7% tiene una satisfacción intermedia y el 3.3% estuvo insatisfecho.

Concuerdan en los resultado obtenidos en la investigación con el estudio de MIRANDA MENDOZA N. (2014) titulado “Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de Recuperación post anestesia Hospital III Daniel Alcides Carrión- Tacna”, obteniendo como resultado que el nivel de satisfacción del paciente es completa en un 48,03% y un 17.11% se encuentra en un nivel de Insatisfacción;

Así mismo concuerda con los resultados obtenidos en el trabajo de TAURIMA M.R. (2016) Ayacucho – Perú titulado “Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2016 Los resultados de la investigación determinaron que el nivel de satisfacción alto sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería se identificó en 37.5% y en el aspecto técnico en 57.5% de pacientes post operados. En conclusión el nivel de satisfacción alto sobre el cuidado de enfermería se identificó en el 50% de pacientes post operado.

LEÓN S.O. “satisfacción del usuario y calidad del Cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional Docente de Trujillo- 2016.”, defiere con el resultado de investigación. Encontró que el mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Así mismo obtuvo que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.

Otro estudio que difiere al resultado obtenido es el de MEJÍA ACUÑA, D (2016) y colaboradores “Nivel de Satisfacción Sobre el Cuidado Enfermero de los Pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia Del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Pimentel” donde se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados, así mismo difiere de los resultados RAMÍREZ I. B.T. (2015) Lima. “Nivel de satisfacción del paciente Post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2015” Obtuvo como resultados: Del 100% (30), 60% (18), 53.1% (26) es medio satisfecho, 24.5% (12) satisfecho y 22.4% (11) insatisfecho, respecto al trato, 53.1% (26) es medio satisfecho, 30.6% (15) insatisfecho y 16.3% (8) satisfecho; según la disponibilidad, 38.8% (19) es medio satisfecho, 32.6% (16) satisfecho y 28.6% (14) insatisfecho, acerca de la continuidad del cuidado, 85.7% (42) es medio satisfecho, 8.2% (4) satisfecho y 6.1% (3) insatisfecho, y en relación al resultado del cuidado, 57.1% (28) es medio satisfecho, 26.5% (13) insatisfecho y 16.3% (8) satisfecho llegando a la conclusión de que el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los Servicios de Cirugía del HNAL está medio satisfecho con la continuidad del cuidado y el trato recibido; en cambio un considerable porcentaje está satisfecho con la disponibilidad brindada por la enfermera; y un mínimo porcentaje está insatisfecho con el resultado del cuidado.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la Calidad de cuidados de Enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios pos operados de apendicitis en el servicio de cirugía. Cuando la Calidad de cuidados de Enfermería es eficiente (78.3%), también los usuarios perciben una satisfacción completa (75%) en el Hospital II Carlos Tuppia García Godos.
2. La Calidad de cuidados de Enfermería en los pacientes pos operados de apendicitis en el servicio de cirugía, se evidenció que el 78.3% fue eficiente, pero todavía el 21.7% refirieron que la Calidad de cuidados de Enfermería son regulares, siendo este una brecha deficitaria para los cuidados de enfermería.
3. Los pacientes post operados de apendicitis en el servicio de cirugía perciben un nivel de satisfacción completo tal como se observó (75%), pero aun el 21.7% percibió una satisfacción intermedia.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

1. Continuar brindando los cuidados eficientes a los pacientes puesto que el ser humano post operado necesita un soporte psicológico, emocional luego de una cirugía, pues los eficientes cuidados de Enfermería contribuyen el su proceso de recuperación; con mayor énfasis en la dimensión de Información.

2. Que los responsables de recursos humanos sigan capacitando al profesional de enfermería en cuanto a la calidad y calidez de atención en los pacientes pos operados, lo que a futuro se verá reflejado en la satisfacción del paciente.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Miranda Mendoza Nilda, otros. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el periodo posoperatorio inmediato en la unidad de Recuperación Post Anestesia- Hospital III Daniel Alcides Carrión-Tacna 2014
2. HANKOC, Shepherd MORTON, Burney. Estudios de Apendicitis Aguda. Edición 2008
3. Boletín Estadístico De La Morbilidad Y Mortalidad Hospital Regional De Ayacucho Edición N° 1 Año 2015
4. Rojas Salazar, César Guillermo Epidemiología de la apendicitis aguda en el Perú 2009 - 2011 Universidad Nacional Mayor de San Marcos- 2013
5. Tejada Llacsa P, Giannina C. Melgarejo-García Incidencia de apendicitis aguda y su relación con factores ambientales, Perú, 2013 Vol. 76, Núm. 3 (2015)
6. Blasquez Morales S. “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería”. Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Veracruzana. Veracruz - México(2014)
7. Duche Cáliz J. Intervenciones De Enfermería En Las Etapas Pre y Post Quirúrgicas En Usuarios Con Diagnóstico De Apendicitis Aguda Que Son Atendidos en la Unidad De Cirugía Hombres Del “Hospital Provincial General De Latacunga” Periodo Abril 2013- Marzo 2014- Ecuador.

8. Pinos Padilla, S Condiciones y Procesos Del Cuidado De Enfermería a pacientes Sometidos a Apendicectomía en el Departamento de Cirugía del "Hospital Vicente Corral Moscoso" En El Periodo De Mayo – Julio del 2013 – Ecuador.
9. De la Rosa A. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería" universidad de México 2012.
10. Carrillo Betancourt, V, Guía de atención de enfermería a pacientes posquirúrgicos sometidos a cirugías de Apendicetomías, y sus efectos e influencias en la recuperación de los mismos Latacunga- Ecuador 2012.
11. León S.O. "Satisfacción del usuario y calidad del Cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo" 2016
12. Mejía Acuña, D, Nivel De Satisfacción Sobre El Cuidado Enfermero de los Pacientes Atendidos en el Servicio de Emergencia Del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Pimentel 2016.
13. Ramírez I.B. "Nivel de satisfacción del paciente Post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2015". Lima
14. Miranda Mendoza, N. "Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de Recuperación post anestesia Hospital III Daniel Alcides Carrión- Tacna" 2014
15. Pezo A.D. Satisfacción del Paciente Post operado con la Atención de Enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital II-2 Minsa Tarapoto. Junio-Agosto 2012" San Martin.
16. Ataurima M.R "Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2016". Ayacucho.

17. Costa Fost J. Evaluación de la satisfacción del paciente. Departamento de Teoría económica. Universidad de Barcelona. 2000.
- 18 Ortiz E. R. Muñoz J. S.; Lechuga M. D.; Torres C. E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. Revista Panamericana de Salud Pública Volumen 13 numero 4 pág. 229-238
- 19 Guerrero, M; Román c. "La satisfacción del paciente Post-Operado y el cuidado de Enfermería". Valencia 2000.
- 20 Oliveira, M; Guirardello, Edineis "La satisfacción del paciente con la atención de enfermería: comparación entre dos hospitales 1 satisfacción de los pacientes con cuidados de enfermería: una comparación entre dos hospitales de San Paulo –Brasil.
- 21 Alacoque J. "Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería" Revista ciencia y enfermería XI años. 2001; (2): 35 -46.
- 22 Oliveira, m "La satisfacción del paciente con la atención de enfermería: la adaptación cultural y validación del instrumento de satisfacción del paciente". Brasil 2004
- 23 Martínez García María e. "Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería" septiembre 2002.
- 24 Marriner a. Modelos y Teorías de Enfermería. Barcelona: Ediciones Rol; 1989:305.
- 25 Ministerio de salud. Orientaciones técnicas para la Promoción de la Salud. OMS "Calidad en la atención y satisfacción del usuario" 2008.20.
- 26 Ministerio de salud. Oficina de Estadística del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Hospital Unanue: Oficina de estadística; 2010.

27 Hernández, r. Metodología de la Investigación 3 ed. Editorial Me Graw
Hill. interamericana México 2003.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POST OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPIA GARCÍA GODOS - AYACUCHO 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Calidad de Cuidado de Enfermería y el nivel de Satisfacción de los pacientes en post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo es la calidad de los Cuidados de Enfermería en pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos 	<p>General</p> <p>Determinar la relación de la Calidad de Cuidados de Enfermería y el nivel de Satisfacción de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocer la Calidad de Cuidados de Enfermería en pacientes post operados de apendicitis aguda en el 	<p>Hi :Existe relación directa entre la Calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los paciente post operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> La Calidad de Cuidados de Enfermería es regular en pacientes 	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de cuidados de enfermería</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Corte:</p> <p>Trasversal</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Población-muestra</p> <p>60</p>

<p>Tuppia García Godos - Ayacucho 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de Satisfacción pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018 	<p>Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de Satisfacción pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018 	<p>post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de Satisfacción es intermedia en los pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018 	<p>Técnica: cuestionario de recolección de datos: Instrumento: encuesta</p>
---	---	--	---

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se me ha informado y explicado sobre el estudio a realizarse, contestando mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio titulado **“CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POST OPERADOS DE APENDICITIS AGUDA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL II CARLOS TUPPIA GARCÍA GODOS - AYACUCHO 2018.”**

Firma



Anexo 3
GUÍA DE OBSERVACIÓN
CUIDADOS DE ENFERMERÍA
AUTOR: SERVIQUAL

El presente instrumento tiene como finalidad de obtener información, que será útil para el estudio que se viene realizando sobre la Calidad de Cuidado de Enfermería

Criterio Cualitativo	Criterio Cualitativo
Siempre	3
Frecuentemente	2
A veces	1
Nunca	0

Clasificación de la Calidad de Cuidados de Enfermería:

Eficiente: 29-42 puntos / Regular: 25-28 puntos / Deficiente : 0 a 14 puntos

Nº	ÍTEMS	3	2	1	0
		S	F	A	N
1	El cuidado que realiza expresa con educación, amabilidad y respeto				
2	Tiene dominio de sus actividades y demuestra el buen uso de su técnica.				
3	Demuestra interés por satisfacer las necesidades del paciente				
4	El trato que brinda al paciente es personalizado				
5	El cuidado que realiza con rapidez y puntualidad				
6	La enfermera permanece en el servicio de cirugía durante el turno				
7	Explica al paciente en forma sencilla de acuerdo a su nivel cultural, el procedimiento realizarse				
8	Durante el cuidado que realiza, le informa al paciente lo que Ud. está haciendo				
9	Realiza correctamente el cuidado que brinda al usuario				
10	Durante el cuidado que brinda cuenta con Tecnología biomédica adecuada				
11	El lugar donde realiza los cuidados al paciente es cómodo				
12	Brinda confianza y seguridad al paciente				
13	La enfermera se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor				
14	La enfermera se esfuerza para que el paciente pueda descansar cómodamente				

Leyenda: N= Nunca / V= A veces/ F= Frecuentemente/ S= Siempre



ANEXO 4

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Calidad de Cuidado de Enfermería y el Nivel de Satisfacción de los Pacientes Post Operados de Apendicitis Aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018.

DATOS PERSONALES

Edad: De 25 a 35 años () De 36 a 45 años () > 46 años ()

Sexo: Femenino () Masculino ()

Estado Civil: Soltero (a) () Casado (a) () Conviviente () Divorciado (a) () Viudo(a) ()

ENCUESTA ESCALA DE SATISFACCIÓN

3. SIEMPRE : Cuando dichas actividades lo observa siempre

2. FRECUENTEMENTE : Cuando dichas actividades lo observa frecuentemente

1. A VECES : Cuando dichas actividades lo realiza de vez en cuando

0. NUNCA : Cuando nunca realiza dicha actividad

Clasificación de la satisfacción del paciente:

Nivel de satisfacción completa : 49 a 72 puntos

Nivel de satisfacción intermedia : 25 a 48 puntos

Nivel de insatisfacción : 0 a 24 puntos

Nº	ÍTEMS	S	F	AV	N
		3	2	1	0
1	¿Al ingresar al servicio de cirugía, la enfermera(o) se identifica se presenta ante usted?				
2	¿La enfermera(o) le saluda por su nombre?				
3	¿La enfermera(o) le preguntó cómo se siente después de la cirugía?				
4	¿Cuándo ingreso al servicio de cirugía la enfermera (o) se encontraba cerca de usted?				
5	¿Cuándo ingreso al servicio de cirugía, la enfermera (o) le brindo orientación e información?				

6	¿La enfermera (o) le avisa en forma clara y precisa los cuidados post operatorios? (herida, control de sangrado, irrigación)				
7	¿La enfermera (o) revisa sus apósitos y sangrado?				
8	¿La enfermera (o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?				
9	¿La enfermera(o) se presenta con gestos amables? (sonrisa suave)				
10	¿La enfermera (o) le visita con frecuencia para verificar su estado de salud?				
11	¿La enfermera (o) le pide que la llame si usted se siente mal?				
12	¿El tono de voz de la enfermera (o) es comprensivo?				
13	¿Cuándo Usted le manifiesta sus preocupaciones, le escucha?				
14	¿La enfermera (o) le avisa a su familiar su estado de salud, al pedido suyo?				
15	¿Al brindarle orientación sobre su cirugía, le da tiempo a usted para que reitere la explicación?				
16	¿La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo?				
17	¿La enfermera(o) le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación?				
18	¿La enfermera (o) le administra en forma oportuna los medicamentos?				
19	¿La enfermera (o) contesto de forma adecuada sus preguntas?				
20	La enfermera en su actuar ¿le hizo sentir importante como persona?				
21	¿Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual?				
22	¿La enfermera involucra a su familia en su cuidado?				
23	¿Cuán satisfecho quedo con el trato de la enfermera (o)?				
24	¿Cuán satisfecho quedo con el interés que demostró la enfermera?				